



# **RAPPORTO INFORMATIVO I SEMESTRE 2008**

*1 GENNAIO - 30 GIUGNO 2008*

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>2</b>
RAPPORTO SINTETICO	2
<b>CAPITOLO I</b>	<b>9</b>
APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE	9
<b>CAPITOLO II</b>	<b>14</b>
COLLETTAMENTO REFLUI	14
<b>CAPITOLO III</b>	<b>16</b>
TRATTAMENTO REFLUI	16
<b>CAPITOLO IV</b>	<b>18</b>
ORGANIZZAZIONE GESTIONALE	18
<b>ALLEGATO 1</b>	<b>31</b>
PROCEDURE PER LA DETERMINAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO	31
<b>ALLEGATO 2</b>	<b>32</b>
RESOCONTO SUGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO ED IL LORO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (MONITORAGGIO DEGLI INVESTIMENTI)	32


## INTRODUZIONE

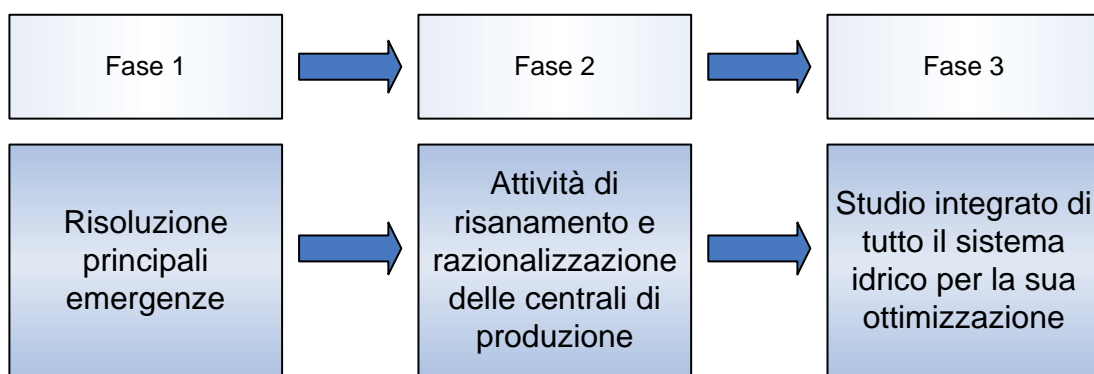
### RAPPORTO SINTETICO

In apertura del Rapporto Informativo del primo semestre 2008 si vuole focalizzare l'attenzione sui seguenti temi che hanno caratterizzato la gestione in questo periodo.

#### *Recupero Dispersioni*

L'attività di Recupero dispersioni continua anche quest'anno, ad essere un elemento fondamentale del piano operativo del gestore. Di seguito le principali attività intraprese, nel primo semestre del 2008, per ciascuna delle due macroaree nelle quali si articola il progetto: le perdite cosiddette amministrative e quelle fisiche.

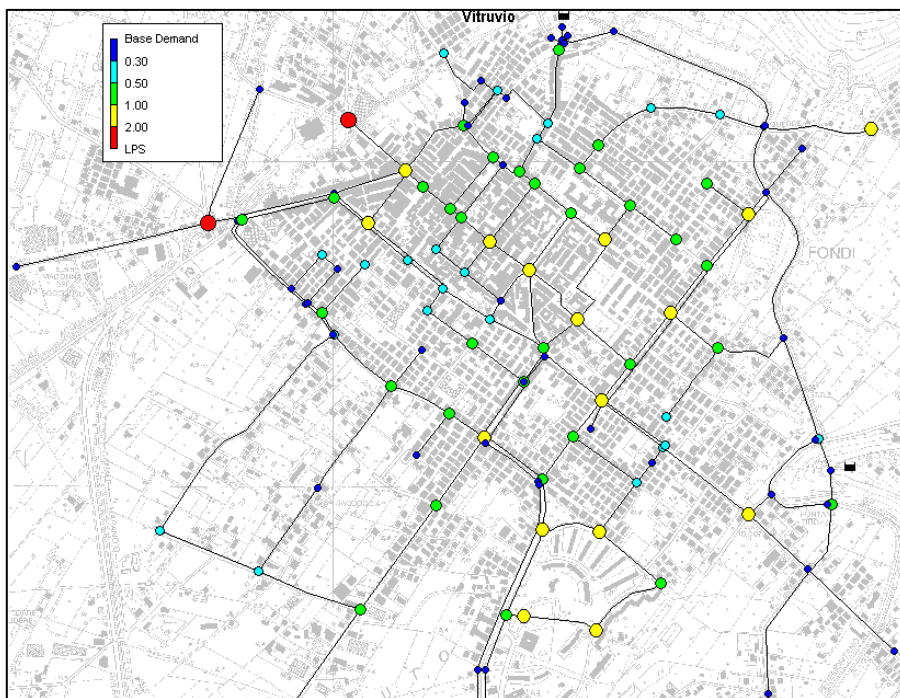
L'attività di *recupero perdite fisiche*, rientra nella più ampia attività di gestione dell'acquedotto che in questi primi cinque anni di gestione può essere suddivisa in tre fasi successive:



In particolare nel corso del 2008 si stanno estendendo le attività riguardanti la terza fase, che consistono in un'analisi funzionale della rete acquedottistica, modellizzazione e sviluppo degli interventi necessari per migliorarne affidabilità ed efficienza, sia in termini di qualità del servizio che di costi d'esercizio.

Nell'immagine sottostante è raffigurato il modello matematico che simula il funzionamento

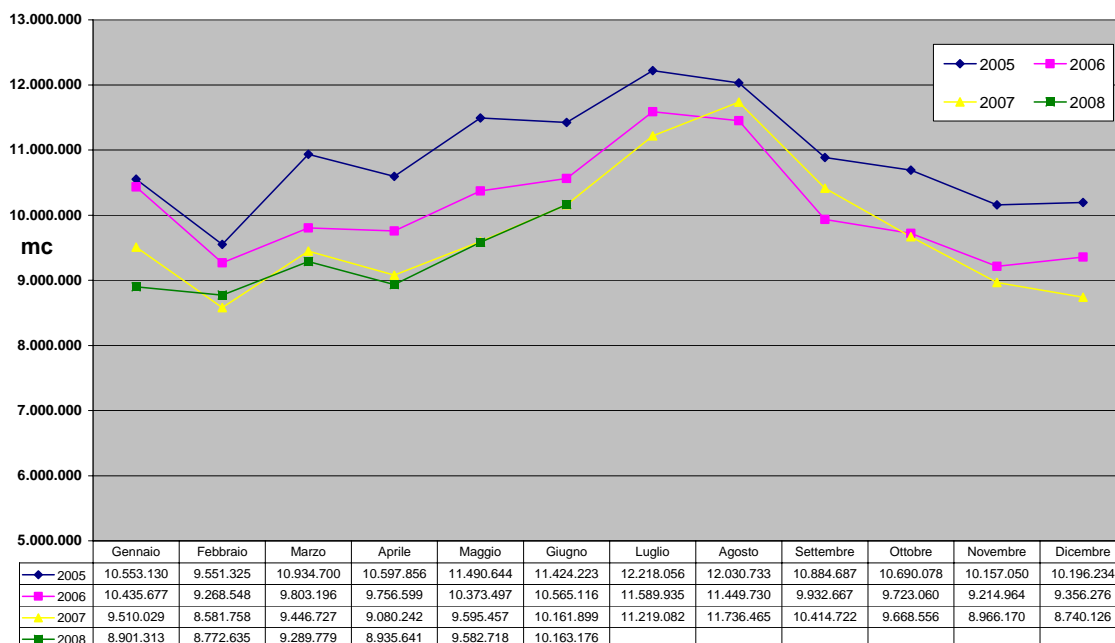

della rete di distribuzione idrica di Fondi e attraverso il quale è possibile analizzare efficacemente le principali problematiche che riguardano la rete e valutare gli effetti degli interventi programmati, prima che questi vengano effettivamente realizzati.



**Modello della rete idrica di Fondi**

I risultati prodotti dalle azioni intraprese in questi cinque anni, hanno portato alla riduzione del volume prodotto di circa il 12% annuo. Di seguito sono riportati i volumi di acqua prodotti per mese dal 2005 ad oggi:


Volumi di acqua prodotti



Per quanto concerne il *Recupero delle perdite amministrative*, come riportato nel precedente Rapporto Informativo, di seguito le fasi a cui si è dato corso sin qui:

- nel 2005 sono state svolte le analisi e la definizione degli interventi,
- nel 2006 è stato attivato il programma che, nel corso del 2007, è stato monitorato e aggiornato.
- Nel corso degli ultimi mesi del 2007 (novembre-dicembre 2007) sono state focalizzate le criticità intervenute nel corso del Progetto e gli elementi che hanno maggiore impatto sul raggiungimento dell'obiettivo, al fine di individuare le leve per le fasi successive.

Nei primi mesi del 2008 le attività del progetto si sono concentrati sui seguenti filoni:

- ▶ Aumento della produttività tecnici
- ▶ Priorità al trattamento delle pratiche con maggiore impatto sulla fatturazione pregressa e futura
- ▶ Chiusura delle verifiche pendenti rispetto all'analisi condotta ad inizio progetto


sulla zona nord dell'ATO n.4 (Anzio e Nettuno)

- ▶ Gestione pratiche derivanti dall'attività nell'area sud dell'ATO n.4 (Formia e frazioni)

Ad oggi è in atto un'attività, programmata per il periodo estivo, volta alla verifica delle pratiche legate ad una presenza stagionale sul territorio.

La naturale prosecuzione del Progetto prevede, come già indicato nel precedente Rapporto, l'estensione dell'ambito di azione a tutto il territorio dell'ATO n.4.

### *Depurazione*

Tra gli interventi più rilevanti nel settore depurazione, operati nel primo semestre 2008 troviamo il proseguo dei lavori di adeguamento e potenziamento dell'impianto di Formia la fine dei lavori di adeguamento e potenziamento dell'impianto di S. Felice, che hanno portato la potenzialità a 25.000 abitanti equivalenti ed è a tutt'oggi in corso il monitoraggio della resa epurativa dello stesso; sono in fase di ultimazione gli interventi di potenziamento dell'impianto di Colle Cocchino.

Sono stati, inoltre, consegnati e iniziati i lavori di adeguamento e potenziamento a 90.000 ae dell'impianto di depurazione di Latina Est.

Il numero di depuratori presi in consegna è stato incrementato con quelli di Bassiano e Fondi Mare, sui quali sono stati effettuati interventi di manutenzione straordinaria per riattivare/mettere in sicurezza gli stessi impianti.

Per quanto riguarda le attività di progettazione nel segmento della depurazione, si segnala che è stata terminata la Progettazione Preliminare per il rifacimento della linea dell'aria e potenziamento a 50.000 ae del depuratore di Cisterna loc. Cerciabella e che per lo stesso si è tenuta una Conferenza dei Servizi nel mese di Maggio 2008; è stata terminata la Progettazione Definitiva per i lavori di adeguamento e potenziamento dell'impianto di Aprilia ed è stata predisposta la documentazione per la presentazione di Istanza di V.I.A. alla Regione Lazio; è stata predisposta la documentazione di gara per i lavori di potenziamento del depuratore di Borgo Piave; è terminata la progettazione, ed è in corso di espletamento la gara per affidamento dei lavori di collettamento dei reflui di B.go S.Michele all'impianto di Latina Est; è stata, invece, espletata la gara per l'affidamento dei lavori di realizzazione delle opere civili per l'adeguamento dell'impianto di Cori S.Angelo.




Prosegue, infine, l'attività di installazione dei misuratori di portata sui principali impianti di depurazione per consentire di rilevare dati sugli afflussi in ingresso e, pertanto, di effettuare le opportune valutazioni sugli abitanti serviti e le reali capacità residue dei depuratori.

### ***Camera di Conciliazione***

La Camera di Conciliazione Acqualatina S.p.A., prima in Italia nel settore idrico, è in attività già da oltre un anno e continua ad ottenere risultati più che soddisfacenti.

Nel primo semestre 2008 sono pervenute presso la Segreteria n. 117 Domande di conciliazione. Di queste, n. 94 sono state ritenute ricevibili, n. 22 irricevibili (ai sensi del Regolamento di Conciliazione) e n. 1 Domanda è stata respinta dall'Associazione designata dall'utente stesso.

Delle suddette n. 94 Domande ricevibili, n. 9 sono state sospese in attesa di modifiche al Regolamento Usi Impropri, modifiche avanzate dall'Otuc al fine di apportare soluzioni migliorative per l'utenza tutta.

Delle restanti n. 85 Domande, n. 81 sono state trattate nei termini previsti dal Regolamento di Conciliazione, n. 2 Domande sono state sospese per ulteriori accertamenti di tipo tecnico, una Domanda è stata sospesa in quanto trattasi di caso particolare portato all'attenzione della Direzione aziendale Acqualatina, e la restante Domanda sarà trattata a settembre, come richiesto dall'utente.

Delle n. 81 Domande trattate, in 68 casi l'utente ha accettato la proposta avanzata dai conciliatori in sede di riunione paritetica; in n. 12 casi la Segreteria è in attesa di ricevere i verbali di conciliazione firmati. Soltanto in un caso si è verificato il mancato accoglimento della proposta da parte dall'utente.

Le sopraindicate n. 81 Domande sono state trattate con un tempo medio di risoluzione di circa 27 giorni.

Per tutti i dettagli, si rimanda alla tabella di seguito indicata.




TABELLA ESPLICATIVA.

DOMANDE DI CONCILIAZIONE	TOT
Pervenute	117
Ricevibili	94
Trattate	81
Irricevibili	22
Respinta dall'Associazione	1
Sospese per ulteriori accertamenti	2
Sospese in attesa di modifica al Regolamento U.I.	9
Sospese su richiesta dell'utente	1
Sospese in attesa di valutazione da parte della Direzione aziendale	1
Tempo medio di risoluzione (espresso in gg)	27

VERBALE DI CONCILIAZIONE	TOT
Proposta accettata dall'utente	68
Proposta rifiutata dall'utente	1
In attesa di ricevere il verbale dall'utente	12

Ad oggi, sono 13 le Associazioni che prendono parte alla Camera di Conciliazione.

Come preannunciato nel precedente R.I. è stata organizzata una Campagna di comunicazione per diffondere i risultati ottenuti dopo il primo anno di attività della Camera.

L'informazione è stata diffusa in maniera capillare attraverso i principali media.

Nei mesi di maggio e giugno, sono stati diffusi i messaggi radiofonici a totale copertura del territorio gestito. Oltre a ciò, le informazioni sono state veicolate attraverso l'acquisto di spazi




pubblicitari sui principali quotidiani locali. Il messaggio è stato, inoltre, comunicato attraverso l'affissione di manifesti, in formato 70X100, diffusi presso le sedi delle Associazioni firmatarie, presso gli sportelli di competenza del Gestore, oltre che attraverso l'acquisto di spazi comunali. Sempre in riferimento alla suddetta campagna è previsto l'inserimento di un opuscolo in allegato alla bolletta, nel trimestre ottobre - dicembre.


ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina  
tel.: 0773 642 - fax: 0773 472074 - e-mail: [acqualatina@acqualatina.it](mailto:acqualatina@acqualatina.it) - Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.  
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 - P.IVA e C.F. 02111020596



## CAPITOLO I

### APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE

1. Popolazione non allacciata (%)	n.d.
2. Dotazione giornaliera pro capite (l/s)	1,3 (*)
3. Portata minima per abitazione (l/s)	n.d.
4. Pressione minima sulla copertura (m)	n.d.
5. Pressione sul piano stradale (m)	n.d.
6. Continuità del servizio (% popolazione servita in modo discontinuo)	0,97132608
7. Sufficienza del servizio (% popolazione servita in modo insufficiente)	0,99805380
8. Qualità acqua potabile (parametri diversi)	0,99778492
9. Servizi sostitutivi di emergenza (si/no)	SI
10. Frequenza dei controlli qualitativi e potabilizzazione (n. controlli/mese)	5.342 (**)
11. Percentuale di controlli con esito negativo (%)	0,2215
12. Estensione misura a contatore (%)	n.d.
13. Disciplina del contenzioso (si/no)	SI
14. Dispersioni: bilancio idrico (%)	62 %
15. Percentuale di perdite nell'adduzione e nella distribuzione (%)	75
16. Campagna riduzione perdite (si/no)	SI
17. Servizio antincendio, fontane, idranti stradali (n. /km)	n.d.
18. Numero di rotture per lunghezza di acquedotto (n./km)	2,0
19. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €)	36 3.600 1.300.000
20. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.)	38

9


n.d. = non disponibile (\*) = pro capite si intende ad utenza (\*\*) = n. di controlli si intende n. di parametri

### *Commento*

#### *Continuità e sufficienza del servizio (parametri 6 e 7)*

La continuità del servizio, sia su base annuale che semestrale, viene calcolata attraverso il parametro INTER e, a tal fine, sono stati utilizzati i dati contenuti nel registro delle interruzioni del servizio idrico. Il valore del parametro "INTER" è 0,97132608. Il trend di questo primo semestre 2008, evidenzia un sostanziale miglioramento rispetto agli indici calcolati negli anni precedenti; in particolare nel primo semestre 2007 risultava 0,94906887, nell'annuale 2007 era 0,93195201.

Come nei precedenti rapporti, poiché al momento non è possibile conoscere e stimare con sufficiente approssimazione la portata ridotta media nei periodi di riduzione, nel registro delle riduzioni del servizio idrico vengono riportati solo alcuni dei dati necessari al calcolo del parametro. Per calcolare il parametro DIFP si è impostata la riduzione media al 50% della portata (presupponendo che una riduzione superiore al 75% avrebbe portato a disservizi diffusi di portata tale da far configurare una vera e propria interruzione; viceversa una riduzione inferiore al 25% avrebbe prodotto solo limitati disagi, nelle ore di punta, ai soli piani alti delle abitazioni non dotate di autoclave, provocando un disservizio a mala pena percettibile). Quindi, con l'approssimazione suddetta, in base alla durata dei disservizi e alla popolazione coinvolta, il calcolo del parametro DIFP è risultato pari a 0,99805380.

Anche tale parametro rispetta l'andamento positivo dell'indice precedente.

#### *Qualità acqua potabile, Frequenza dei controlli qualitativi e potabilizzazione, percentuale di controlli con esito negativo (parametri 8, 10 ed 11)*

Il parametro QUAP per il primo semestre 2008 è pari 0,99778492, in costante miglioramento rispetto a quello del 2007 (0,99713525) e dei precedenti anni di gestione. Il suddetto indice qualitativo appare ancora più performante se messo in relazione alla frequenza dei controlli che risulta, anch'essa in costante aumento. Infatti si è passati dai 4.307 parametri controllati in


media ogni mese nel 2006 (per un totale di oltre 51.684 parametri controllati nell'anno di riferimento) ad un valore pari a 4.945 parametri medi mensili del 2007 fino agli attuali 5.342 parametri analizzati mediamente, per ciascun mese, del primo semestre 2008. Considerazioni analoghe valgono per la percentuale di non conformità che passa dallo 0,29% del 2007 allo 0,22% del semestre in esame (ciò significa che su 1000 parametri analizzati soltanto 2 risultano non conformi).

I dati analitici, statisticamente elaborati, hanno evidenziato che delle poche non conformità riscontrate la maggior parte sono dovute al dosaggio del reagente disinfettante che, tra l'altro, la normativa di riferimento non considera neanche come una reale non conformità ma soltanto come un valore consigliato: l'ente gestore tuttavia lo tratta come tale perché il corretto dosaggio del disinfettante è propedeutico al buon sapore dell'acqua nonché alla gestione dei parametri microbiologici.

Il piano d'azione implementato da Acqualatina per gestire le non conformità microbiologiche prevede un più consistente impiego delle apparecchiature automatiche, già installate, per il dosaggio del disinfettante nonché una loro migliore gestione in termini di manutenzione ordinaria, straordinaria e soprattutto legata alla possibilità di gestione da remoto mediante telecontrollo.

Per quanto riguarda le non conformità relative al parametro arsenico l'ente gestore continua nella sua attività di implementazione dei piani di azione approvati dalla Regione Lazio e dal Ministero della Salute nei concomitanti rinnovi delle relative richieste di deroga.

A tal proposito si riscontra, nell'ultimo anno, un abbassamento dei valori di arsenico nelle grandi captazioni intorno ai limiti tabellari come da D. Lgs 31/01. Ciò ha indotto il gestore a sviluppare una campagna di monitoraggio analitico, in concomitanza con i Servizi di Igiene Alimenti e Nutrizione territorialmente competenti, al fine di comprovarne il dato e stabilire circa l'applicazione o meno degli onerosi piani di azione previsti per l'abbattimento dell'arsenico dalla risorsa idropotabile.

#### ***Servizi sostitutivi di emergenza (parametro 9)***

I servizi sostitutivi di fornitura idrica a mezzo autobotti sono stati attivati ogni qualvolta un intervento di emergenza ha causato un'interruzione di durata superiore alle 7 ore, così come previsto dalla Carta dei Servizi e salvi i casi di diverso accordo con le amministrazioni comunali.


***Disciplina del contenzioso (parametro 13)***

Nei primi sei mesi del 2008, in merito ai giudizi già iniziati negli anni precedenti, si sono concluse complessivamente n. 13 cause, di cui n. 3 hanno avuto esito positivo per Acqualatina, n. 2 hanno invece avuto esito negativo, n. 7 sono state oggetto di transazione tra le parti, n. 1 ha visto dichiararsi la cessazione della materia del contendere per accordo tra le parti.

Dall'inizio dell'anno 2008 sono stati notificati ad Acqualatina S.p.A. n. 36 atti giudiziari da parte di clienti del servizio idrico integrato, di cui n. 9 per provvedimenti d'urgenza finalizzati ad ottenere la riattivazione del servizio o l'inibitoria dell'attività di riduzione. Per n. 3 controversie è stata già operata una transazione. In altri n. 2 casi, il Tribunale si è pronunciato a favore di Acqualatina, affermando in un caso che il ritardo nella presentazione del ricorso rispetto al verificarsi della sospensione del flusso idrico faceva venir meno il presupposto del ricorso stesso; nell'altro, che il presupposto del ricorso era carente dal momento che l'evento della riduzione del flusso idrico non si era ancora verificato. I restanti procedimenti risultano ancora in corso. Per quanto riguarda le n. 27 cause civili aventi ad oggetto la contestazione di fatture, n. 3 costituiscono l'appello proposto da altrettanti utenti avverso pronunce del Giudice di Pace favorevoli ad Acqualatina S.p.A., mentre n. 1 controversia attiene alla fase di merito di un antecedente procedimento cautelare, il cui esito, già descritto nelle righe precedenti, è stato favorevole ad Acqualatina. Tutte le cause, ad esclusione di una che non è stata iscritta, sono ad oggi pendenti.

Sono, inoltre, stati notificati alla società n. 13 atti di opposizione ad altrettante cartelle esattoriali inviate da Equitalia SpA.; in n. 3 casi le cartelle emesse sono state interamente revocate da Acqualatina S.p.A., mentre in un caso la cartella è stata revocata parzialmente.

***Dispersioni: bilancio idrico (parametro 14)***

Il valore indicato rappresenta la percentuale di perdite dovute a dispersioni fisiche e amministrative nel totale.

***Percentuale di perdite nell'adduzione e nella distribuzione (parametro 15)***

Il valore indicato rappresenta la percentuale da imputare alla rete di adduzione e distribuzione del totale delle dispersioni. Il valore è una stima basata sull'analisi dei consumi minimi


notturni, effettuata nelle città di Latina, Terracina, Formia e Cisterna.

***Campagna riduzione perdite (parametro 16)***

Circa le modalità di svolgimento ed i risultati della Campagna di riduzione perdite, siano esse amministrative o fisiche, si veda quando descritto nel Rapporto Sintetico in apertura alla relazione.

***Numero di rotture per lunghezza di acquedotto e numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (parametri 18 e 19)***

I dati registrati nel corso del primo semestre 2008, risultano essere in linea con quanto rilevato nello stesso periodo dell'anno precedente, sia in termini di numero di richieste di intervento che di importi economici.

Il parametro è stato calcolato in maniera aggregata, sui 36 comuni gestiti (rispetto al 2007 è stato preso in consegna in data 07/02/2008 la gestione del SII per il Comune di Bassiano), prendendo in considerazione la lunghezza della rete di distribuzione del Piano d'Ambito, pari a circa 1.800 Km.

***Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (parametro 20)***

I siti telecontrollati in produzione e distribuzione sono aumentati: da 35 nel 2007 ai 38 del primo semestre 2008.

Dei 3 telecontrolli aggiuntivi due sono collocati nel sistema di rilancio e produzione a servizio del comune di Cisterna, Casotto Spallato e pozzi San Valentino, uno nel sistema di produzione della sorgente Fontana Grande nel comune di Amaseno.

Tutti i siti aggiuntivi sono stati inseriti nel sistema di supervisione che consente di ottenere il monitoraggio dei dati. Si tratta di un monitoraggio completamente automatizzato che genera report, in formati compatibili con i sistemi informativi utilizzati dal Gestore, visualizzabili direttamente nella rete informatica interna.


## CAPITOLO II

### COLLETTAMENTO REFLUI

1. Popolazione non allacciata (%)	n.d.
2. Grado di copertura del territorio (%)	n.d.
3. Controlli sugli allacciamenti in fogna (n. controlli / anno)	n.d.
4. Abitazioni interessate da eventi di rigurgito (n)	n.d.
5. Trattamento degli scarichi delle fognature (si/no)	SI
6. Quota altimetrica minima di immissione degli scarichi nelle fognature rispetto al piano stradale (m)	0,40
7. Rapporto di diluizione delle acque meteoriche rispetto alla portata media di tempo asciutto (n.)	n.d.
8. Dimensionamento della portata delle fogne nere commisurata a quella dell'acquedotto (l/s)	n.d.
9. Trattamento delle acque di prima pioggia (si/no)	NO
10. Rigurgito fogna bianca (n. massimo casi /anno)	n.d.
11. Presenza di pozzetti di allaccio sifonati ed aerati (si/no)	NO
12. Numero di rotture per lunghezza di fognatura (n./km)	1,58
13. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €)	36 1.580 480.000
14. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.)	82





### *Commento*

#### *Numero di rotture per lunghezza di fognatura e numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (parametri 12 e 13)*

Anche in questo caso, nel corso primo semestre 2008, si sono verificati un numero leggermente inferiore di interventi rispetto al totale 2007.

Come evidenziato nel RI 2007, il trend degli interventi di disostruzione sulla rete fognaria, si sta stabilizzando ed è ragionevole ritenere che tale dato possa rimanere costante nel corso dell'anno.

Un leggero aumento nel totale degli interventi potrebbe essere dovuto ad un picchio stagionale di richieste nel periodo estivo.

Il parametro è stato calcolato in maniera aggregata, sui 36 comuni gestiti (rispetto al 2007 è stato preso in consegna in data 07/02/2008 la gestione del SII per il Comune di Bassiano), prendendo in considerazione la lunghezza della rete fognaria del Piano d'Ambito pari a 1.000 Km.

#### *Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (parametro 14)*

I siti telecontrollati sono aumentati e le 82 unità attuali sono distribuite geograficamente, nel seguente modo: 11 nel Comune di Sabaudia, 2 ad Aprilia, 16 a Latina, 5 a Nettuno, 2 a San Felice Circeo, 9 ad Anzio, 2 a Lenola, 23 a Fondi, 3 a Monte San Biagio, 6 a Formia, 5 a Terracina, 1 a Norma.


## CAPITOLO III

### TRATTAMENTO REFLUI

1. Registro di qualità (parametri chimico/fisico/biologici)	SI
2. Registro dei costi (€/m <sup>3</sup> trattato - €/COD abbattuto)	NO
3. Piano di emergenza (si/no)	SI
4. Centro di telecontrollo (si/no)	SI
5. Confronto tra popolazione allacciata alla fognatura e quella depurata (n. A.E.)	n.d.
6. Capacità depurativa residua degli impianti di depurazione (n. A.E.)	n.d.
7. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €)	63 920.000
8. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.)	17

#### *Commento*

#### *Registro di qualità (parametri chimico/fisico/biologici - parametro 1)*

Il QUAS, cioè il parametro che misura la qualità delle acque scaricate è pari a 0,97837612, in costante miglioramento rispetto agli anni precedenti (0,95562633 nel 2006 e 0,96983249 nel 2007), per effetto delle migliorie apportate agli impianti di depurazione oggetto di numerosissimi interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nonché per un più moderno approccio gestionale.

Anche sul fronte acque reflue, dall'elaborazione statistica dei dati di analisi, si evidenzia che la causa principale di non conformità viene da una inadeguatezza del sistema di disinfezione con conseguente superamento dei limiti microbiologici.

A tale scopo l'ente gestore che, nel corso del 2007, ha varato il progetto di installazione dei

16


misuratori di portata in uscita agli impianti di depurazione, prevede di beneficiare dei frutti già nel corso del 2008 attraverso il dosaggio dell'agente disinfettante in maniera proporzionale alla portata ottimizzando, in tal modo, il sistema di disinfezione impiegato per gestire la principale causa di non conformità.

***Registro dei costi e confronto tra popolazione allacciata alla fognatura e quella depurata (parametri 2 e 5)***

Si confermano i dati e le considerazioni espresse del Rapporto Informativo annuale 2007.

***Capacità depurativa residua degli impianti di depurazione (n. A.E. - parametro 6)***

Sono stati raccolti i dati relativi alla capacità residua degli impianti di depurazione non costieri, provvisti di misuratori di portata, relativi al periodo 01/01/2007 - 30/06/2008.

Tali dati sono in corso di elaborazione e verranno analizzati alla fine della stagione estiva, unitamente ai primi indicatori relativi ai depuratori sulla zona costiera.

Parallelamente a questa attività si sta provvedendo all'installazione, presso ciascun impianto di potenzialità maggiore di 2.000 ae, di idonei misuratori di portata in ingresso e in uscita; senza tali strumenti i dati per la determinazione delle capacità residue non sono sufficienti per ottenere una stima corretta e al più rappresentativa delle potenzialità di ciascun impianto.

***Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (parametro 7)***

Nel corso del primo semestre del 2008 sono stati impiegati 920.000,00 euro per la manutenzione ordinaria e straordinaria dei 63 impianti di depurazione in funzione.

***Centro di telecontrollo e presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (parametri 4 e 8)***

L'aumento dei siti telecontrollati ha portato il loro numero complessivo a 17 e si trovano nei comuni di Anzio, Fondi, Itri, Latina, Cisterna, Aprilia, Nettuno e Sabaudia.


## CAPITOLO IV

### ORGANIZZAZIONE GESTIONALE

1. Laboratori di analisi (si/no)	SI
2. Controllo dell'evoluzione qualitativa e quantitativa delle fonti di approvvigionamento (si/no)	SI
3. Segnalazione guasti h. 24/24 (si/no)	SI
4. Tempi massimi di primo intervento (ore)	4
5. Informazioni telefoniche per almeno 12 ore nei giorni feriali (si/no)	SI
6. Identificabilità del personale (si/no)	SI
7. Pratiche per via telefonica (si/no)	SI
8. Accesso sportelli giorni feriali (ore)	21
9. Accesso sportelli sabato (ore)	0
10. Facilitazioni per utenti particolari (si/no)	NO
11. Tempo massimo di preventivazione (giorni)	25
12. Allacciamento di nuova utenza idrica (giorni)	25
13. Attivazione / riattivazione fornitura idrica (giorni)	1
14. Cessazione fornitura (giorni)	1
15. Allacciamento alla fognatura (giorni)	32
16. Pagamento bollette attraverso assegni circolari o bancari (si/no)	NO
17. Pagamento bollette attraverso carte bancarie o di credito (si/no)	NO
18. Pagamento bollette mediante domiciliazione bancaria o c/c postale (si/no)	SI


19. Preavviso per sospensione fornitura per morosità (giorni)	30
20. Ripristino fornitura sospesa (giorni)	2
21. Periodicità delle informazioni all'utenza sull'acqua e sul servizio (mesi)	giornaliera
22. Periodicità dei sondaggi sull'efficacia della comunicazione all'utenza (mesi)	annuale
23. Tempo di risposta scritta ai reclami scritti (giorni)	13,69 88,77
24. Percentuale di reclami risolti in un dato intervallo di tempo (%)	93%
25. Appuntamenti (giorni)	2
26. Attesa massima agli sportello (minuti)	33
27. Periodicità della lettura dei contatori (mesi)	6
28. Periodicità della fatturazione per normali forniture (mesi)	3
29. Tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente (giorni)	14,24
30. Adozione di un sistema di qualità ISO UNI 29000 (si/no)	SI

### **Commento**

#### **Laboratori di analisi (parametro 1)**

Il controllo qualità viene effettuato sulle acque potabili e sulle acque reflue attraverso i due laboratori interni, situati rispettivamente, a Gaeta e Latina.

Il laboratorio di controllo qualità delle acque potabili ha completato l'iter di ristrutturazione che ha visto una compartimentazione degli ambienti (area chimica da banco, area chimica strumentale, area microbiologica, area accettazione, area lavaggio, area archivio, area magazzino), i miglioramenti in termini di sicurezza del luogo di lavoro e l'ammodernamento delle infrastrutture di laboratorio (mobilio tecnico, banconi, cappe etc.).

Nel corso del primo semestre 2008 è stato inoltre reso operativo l'assorbimento atomico con fornetto di grafite ed è stato completato il relativo impianto per l'erogazione dei gas speciali.


Tale strumento di analisi consentirà di internalizzare le metodiche per la determinazione dei metalli pesanti acquisendo un altro importante pacchetto analitico.

Il laboratorio per il controllo qualitativo delle acque reflue, già ristrutturato e certificato ISO 9001, continua il suo iter di sviluppo del pacchetto analitico di competenza.

Per entrambi i laboratori sono stati intrapresi i passi per lo sviluppo qualità del dato sui metodi di analisi finalizzati alla determinazione dell'incertezza estesa da associare al valore di prova per i parametri da cromatografia ionica.

### *Controllo dell'evoluzione qualitativa e quantitativa delle fonti di approvvigionamento (parametro 2)*

In relazione allo studio qualitativo e quantitativo delle captazioni ad uso potabile il Gestore sta svolgendo un'azione di monitoraggio sia attraverso il piano di campionamento di Routine, sia attraverso l'elaborazione dei dati forniti dai misuratori di portata. Si ricorda che, ai sensi della delibera della Regione Lazio n. 355 del 18 aprile 2003, il Gestore ha realizzato, d'accordo con l'Assessorato Ambiente della Regione Lazio e con i tecnici dell'Ufficio Idrografico e Mareografico, il progetto tecnico per la realizzazione di una rete di monitoraggio ambientale delle acque sotterranee e superficiali nell'area dei Monti Lepini, progetto che prevede la correlazione delle altezze idrometriche con la portata corrispondente.

Il monitoraggio del parametro radioattività, che avrebbe dovuto essere varato per una migliore conoscenza delle caratteristiche idrogeologiche delle risorse idriche di gestione, nonché per la definizione delle loro vulnerabilità attraverso la individuazione delle aree di ricarica, subisce invece un rallentamento al fine di una più attenta concertazione con gli uffici preposti della Regione Lazio.

Sono inoltre in corso gli studi idrogeologici presso la Sorgente Capodacqua e la Sorgente Mazzoccolo, in collaborazione con l'istituto di geologia dell'Università di Tor Vergata, finalizzati ad una migliore gestione della risorsa idrica sia in termini quantitativi che qualitativi, con particolare riferimento al fenomeno della torbidità, particolarmente sentito dalle suddette due sorgenti.

Nella prima fase del 2008 è stato inoltre varato lo sviluppo e implementazione del manuale di corretta prassi igienica, come da D.Lgs 155/97, sul sistema acquedottistico delle Sardellane, il principale in termini di utenze servite.




**Segnalazione guasti h. 24/24 (parametro 3)**

Le informazioni telefoniche su emergenza e guasti sono attive, tramite il numero verde 800 626 083, ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette ed il numero verde dedicato a questo servizio ha ricevuto, nel primo semestre del 2008, 15.540 chiamate; un dato in diminuzione rispetto ai periodi precedenti.

REPORT	CHIAMATE		
	INFORMAZIONI	GUASTI	TOTALE
2008			
GENNAIO	1.096	1.910	3.006
FEBBRAIO	544	1.428	1.972
MARZO	518	1.593	2.111
APRILE	616	1.679	2.295
MAGGIO	814	2.198	3.012
GIUGNO	822	2.322	3.144
<b>TOTALE</b>	<b>4.410</b>	<b>11.130</b>	<b>15.540</b>

**Tempi massimi di primo intervento (parametro 4)**

Come già segnalato nei precedenti rapporti, in caso di segnalazione di un guasto grave, sia in orario di lavoro che in regime di reperibilità, entro 4 ore dalla segnalazione del guasto viene effettuato un primo sopralluogo per la valutazione preliminare dell'intervento.

**Informazioni telefoniche per almeno 12 ore nei giorni feriali e pratiche per via telefonica, (parametri 5 e 7)**

Per le informazioni di carattere generale è disponibile il numero verde 800 085 850, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 19.00, ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00 (11 ore nei giorni feriali, 5 ore il sabato, per un totale di 61 ore settimanali). E' possibile richiedere informazioni utilizzando il cellulare accedendo al numero a pagamento 199 50 11 53. Il servizio offre un'ulteriore possibilità di comunicazione attraverso l'invio di segnalazioni e richieste scritte al


numero di fax a pagamento 199 50 50 58.

Il numero verde informazioni oltre a rispondere alle domande degli utenti relativamente alle fatture, alle condizioni di fornitura, ecc, verifica la registrazione dei pagamenti delle fatture in estratto conto, accoglie le richieste di duplicato fatture, può ricevere le auto-letture dei clienti, accoglie le richieste di sostituzione contatore , ecc.. Contribuisce, in sostanza, ad avviare l'iter delle pratiche necessarie ad assecondare le richieste degli utenti.

Inoltre, attraverso l'utilizzo del numero verde viene assicurato all'utente richiedente il servizio di gestione, stampa ed invio a domicilio della modulistica necessaria per la presentazione delle istanze contrattuali curate dal Servizio Clienti Acqualatina.

Di seguito il prospetto riassuntivo delle performance del Numero Verde nel periodo di riferimento.

Numero verde 800 085 850					
1° semestre 2008	Arrivate	Servite	Risposte	Risposte entro 15"	Tempo medio di impegno (min/sec)
Gennaio	10.907	10.896	10.771	99%	06:48
Febbraio	8.763	8.755	8.668	99%	04:54
Marzo	9.870	9.855	9.720	99%	07:43
Aprile	8.602	8.561	8.393	99%	08:15
Maggio	13.809	13.669	13.535	98%	07:54
Giugno	16.123	16.027	15.810	99%	07:55
<b>Totale 1° semestre</b>	<b>68.074</b>	<b>67.763</b>	<b>66.897</b>	<b>98,83%</b>	<b>07:34</b>

Il numero di chiamate giunte al numero verde nel primo semestre 2008 è leggermente superiore (498 chiamate in più) rispetto a quello dello scorso anno. Analizzando i dati riferiti ai singoli mesi, si è avuta una riduzione delle chiamate durante il primo quadrimestre ma un netto e significativo recupero nei mesi di maggio e giugno 2008. La percentuale di risposta entro i primi 15 secondi raggiunge il valore di 98,83% . Il tempo di impegno per singola conversazione raggiunge la media di 7,34 minuti a contatto.




### ***Identificabilità del personale (parametro 6)***

Tutto il personale che opera per Acqualatina e che si interfaccia con il pubblico è dotato di un tesserino di riconoscimento con foto. Inoltre, per evitare truffe o raggiri, in occasione delle letture dei contatori e delle attività di censimento, oltre a darne notizia a mezzo stampa e sul sito internet Acqualatina, la società provvede ad inviare i numeri di matricola del personale coinvolto nelle attività al numero verde informazioni (800 085 850). In questo modo, chiunque avesse dubbi sull'identità del personale, può chiedere a quest'ultimo il numero di matricola (che non è riportato sul tesserino) e comunicarlo al numero verde per verificare corrisponda all'operatore in questione.

### ***Tempo massimo di preventivazione, di allacciamento nuova utenza idrica, di attivazione / riattivazione fornitura idrica e cessazione fornitura, di allacciamento alla fognatura (parametri 12, 13, 14 e 15)***

Il tempo medio di allacciamento alla rete idrica e fognaria passa rispettivamente da 35 a 25 e da 35 a 32 giorni, i tempi di attivazione/riattivazione nonché quelli di cessazione si attestano ad un giorno lavorativo.

### ***Pagamento bollette attraverso assegni circolari o bancari, attraverso carte bancarie o di credito e mediante domiciliazione bancaria o c/c postale (parametri 16, 17 e 18).***

Il pagamento delle bollette può essere effettuato, oltre che tramite bollettini postali (c/c postale), bonifici postali o bancari (c/c postale e c/c bancario), anche tramite domiciliazione, sia bancaria che postale (RID - addebito diretto in conto).

L'iniziativa sembra aver trovato gradimento presso i clienti dato il costante aumento delle richieste di domiciliazione.

Poiché il pagamento tramite bonifici bancari e postali non prevede l'acquisizione automatica dei flussi da banca o posta, questa modalità viene adottata prevalentemente, ed in via eccezionale, per le richieste di nuovo allaccio, per il pagamento delle fatture relative all'acqua all'ingrosso, per il pagamento delle fatture da parte di enti pubblici e per il pagamento da parte di società di medie o grandi dimensioni.

Non è previsto pagamento a mezzo assegno, sia perché tale modalità di pagamento non può essere automatizzata, sia perché non si conforma alla politica del gestore: evitare cioè, per


ragioni di sicurezza del personale e dei clienti, che presso le strutture aperte al pubblico possa circolare denaro o altra forma di pagamento diretto. In questo modo risulta inoltre più efficace l'informazione ai clienti contro le possibili truffe, poiché tutte le operazioni contrattuali con Acqualatina, attraverso il personale, non prevedono mai l'uso di contante o assegni.

Non è attiva la procedura per il pagamento delle bollette tramite carte bancarie e/o di credito.

***Preavviso per sospensione fornitura per morosità e ripristino fornitura sospesa (parametri 19 e 20)***

L'iter adottato per la sospensione del servizio per morosità è quello indicato nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Ad una prima fattura scaduta ed insoluta corrisponde l'invio di una lettera semplice di sollecito. Si ricorda che in tutte le bollette viene segnalato, nell'apposito riquadro, se vi sono fatture insolute, citando, nel caso, il numero di fattura, l'importo e la scadenza. Qualora vi siano due fatture insolute viene inviata una lettera raccomandata, con ricevuta di ritorno, per la messa in mora del cliente e l'avviso di un'eventuale riduzione del flusso idrico qualora non si ottemperi al pagamento. Trascorsi 30 giorni dalla ricezione dell'avviso di ricevuta della raccomandata e scaduto inutilmente il termine di pagamento, si richiede l'intervento tecnico di riduzione. Qualora il cliente non sia presente viene lasciato un apposito avviso. La riattivazione del servizio avviene entro due giorni lavorativi dall'esibizione della ricevuta di pagamento. Si noti che gli interventi non vengono mai eseguiti nei giorni prefestivi o festivi.

E' fondamentale evidenziare che l'inoltro di un regolare reclamo prima della data di scadenza della bolletta che si contesta, blocca automaticamente la procedura di morosità nonché la fatturazione dell'utente fino alla soluzione del reclamo stesso.

Al 30 giugno 2008 i crediti ancora da incassare sono circa 55,3 M€ di cui:

- 46,9 M€ scaduto
- 8,4 M€ non ancora scaduto

I 46,9 M€ scaduti sono così ripartiti:

- 0,8 M€ relativi al fatturato 2003 (4,2% del fatturato)
- 3,0 M€ relativi al fatturato 2004 (5,5% del fatturato)
- 6,9 M€ relativi al fatturato 2005 (11,1% del fatturato)
- 10,7 M€ relativi al fatturato 2006 (14% del fatturato)




15,6 M€ relativi al fatturato 2007 (20% del fatturato)

9,9 M€ relativi al fatturato 2008 (30,3% del fatturato)

L'attività di riduzione del flusso idrico per morosità ha interessato, nel 1° semestre 2008, più di 3.400 utenti con una percentuale di chiusure del 20% circa ed un incasso di 1,2 M€ circa.

***Periodicità delle informazioni all'utenza sull'acqua e sul servizio e periodicità dei sondaggi sull'efficacia della comunicazione all'utenza (parametri 21 e 22)***

Si conferma la frequenza pressoché quotidiana dell'informazione all'utenza, attraverso una serie di strumenti come:

- comunicati stampa
- campagne a mezzo media (radio, tv, stampa, internet),
- affissioni,
- comunicazioni all'interno della bolletta (tariffa 2008, Camera di Conciliazione, modalità di pagamento, etc.),
- progetti specifici (es Progetto Scuola).

Nel corso del primo semestre 2008 l'accesso al sito internet ed alle informazioni in esso contenute è diminuito sostanzialmente rispetto all'ultimo dato disponibile. La media mensile di accesso al sito era poco più di 800 utenti nel 2003, saliti a quasi 2.700 nel 2004, ad oltre 3.200 nel 2005, aumentati fino a 5.400 nel 2006, per arrivare a più di 13.000 utenti nel 2007. I dati del primo semestre del 2008 registrano, però, poco più di 7.000 utenti.

Nel corso del periodo in esame le pagine più visitate sono state quelle relative alla modulistica, al Regolamento, all'elenco degli sportelli, nonché le pagine di servizio per l'invio delle autoletture. Nel mese di Giugno va registrato un forte incremento dei download relativi alla Tariffa 2005.

Le fasce orarie durante le quali si registrano i maggiori accessi sono dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

Sono stati, inoltre, diffusi quasi 200 comunicati stampa informativi su vari temi: dalle interruzioni o riduzioni del flusso idrico ai disservizi legati ad interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, dal passaggio dei lettori ai chiarimenti sulle modalità di funzionamento del Gestore e sulle vicende societarie.

In più occasioni sono state organizzate Conferenze stampa, convegni o incontri con i media per


fornire informazioni dettagliate sull'andamento del servizio, investimenti, bilancio, apertura di nuovi sportelli ed altre iniziative. L'impegno mediatico del gestore è stato significativo anche per il rilascio di interviste su temi specifici.

Il giorno 19 giugno 2008, presso il Castello di Sermoneta, è stato organizzato un convegno atto a chiarire il complicato tema della Finanza di Progetto. Al convegno erano presenti, oltre vari rappresentanti dei media, relatori di fama europea e diverse rappresentanze istituzionali.

Prosegue l'impegno di Acqualatina nelle attività formative rivolte agli studenti del territorio che ha coinvolto circa 600 studenti, di 8 differenti istituti (Tra cui le Università "La Sapienza" di Roma e "Roma Tre"), in 14 visite guidate ad impianti di produzione e di depurazione.

***Tempo di risposta scritta ai reclami scritti e percentuale di reclami risolti in un dato intervallo di tempo (parametri 23 e 24)***

Nel corso del 1° semestre del 2008 è stato monitorato, mese per mese, il flusso dei reclami scritti pervenuti alla Società. Il totale in entrata è stato di **11.781** reclami trattati di cui **10.911 (92,61%)** chiusi con risposta scritta agli utenti. La tabella riassuntiva, a corredo di questo paragrafo, fa riferimento ai nuovi reclami chiusi dal 1° Gennaio 2008 al 30 Giugno 2008.

Su un totale di 7.558 reclami ricevuti, 6.287 (83 %) hanno ottenuto una risposta entro i previsti 30 giorni. Il tempo medio di risposta calcolato sui reclami arrivati e chiusi nel primo semestre del 2008 è di **13,69** giorni rispetto ai 25,25 giorni occorsi nell'anno precedente.

Il resto delle richieste (17 %) è stato trattato oltre i tempi attesi in quanto mancanti dei dati necessari al trattamento immediato e quindi sottoposti a successiva richiesta di verifica tecnica demandata agli sportelli.

**Tab. 1 *reclami arrivati e chiusi 1°sem. 2008***

	<i>Reclami arrivati 1° sem. 2008</i>	<i>Reclami trattati Entro 30 gg</i>	<i>Reclami trattati Oltre 30 gg</i>	<i>Percentuale trattata</i>
<b>Gennaio</b>	1050	809	241	77 %
<b>Febbraio</b>	1012	759	253	75 %
<b>Marzo</b>	1304	1050	254	80 %
<b>Aprile</b>	1292	1085	207	84 %




<b>Maggio</b>	<b>1487</b>	<b>1324</b>	<b>163</b>	<b>89 %</b>
<b>Giugno</b>	<b>1413</b>	<b>1260 *</b>	<b>153 *</b>	<b>88 % *</b>
<b>Tot. Sem.</b>	<b>7558</b>	<b>6287</b>	<b>1271</b>	<b>83 %</b>

Parallelamente alla gestione dei “nuovi” reclami costituenti il carico di lavoro giornaliero, il servizio si è prima organizzato e poi attivato per trattare i reclami in giacenza dai periodi precedenti.

#### *Appuntamenti (parametro 25)*

Il tempo medio di attesa per un appuntamento è di 2 giorni lavorativi.

#### *Attesa massima agli sportelli (parametro 26)*

L’attesa massima agli sportelli , in media tra le 5 aree, è di 33 minuti.

#### *Periodicità della lettura dei contatori (parametro 27)*

La lettura dei contatori avviene ogni sei mesi, ciascun misuratore viene quindi letto, di norma, due volte l’anno. Nel corso del primo semestre del 2008 sono state rilevate l’80% delle letture obiettivo, al 18% delle utenze è stata lasciata la cartolina di autolettura. La percentuale delle utenze trattate dal servizio di lettura dei contatori è dunque del 98%, in linea con quanto avvenuto nel corso del 2007. Di contro la percentuale di utenze non trattate risulta del 2%, dato che si può considerare fisiologico nella gestione del servizio.

<b>UTENZE TRATTATE (lette e avvisi lasciati)</b>					
<b>2008</b>	letture da rilevare	utenze visitate (letturista e avvisi autolettura lasciati)	non rilevate	% utenze visitate	% non rilevate
<b>gennaio</b>	36.694	36.118	576	98%	2%
<b>febbraio</b>	36.705	36.248	457	99%	1%
<b>marzo</b>	41.417	40.870	547	99%	1%
<b>aprile</b>	50.437	49.548	889	98%	2%
<b>maggio</b>	40.026	39.548	478	99%	1%


<b>giugno</b>	37.775	37.168	607	98%	2%
<b>totali</b>	<b>243.054</b>	<b>239.500</b>	<b>3.554</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>

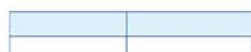
Nella tabella sottostante vengono analizzate in modo aggregato le percentuali di lettura rilevate direttamente dagli incaricati del servizio e le percentuali autoletture re-inviatoci dalle utenze attraverso i vari canali messi a disposizione da Acqualatina S.p.A. (posta, contact center, sito web, posta elettronica).

La percentuale di letture rilevate è dunque del 85%, in linea con quanto avvenuto nel corso del 2007.

<b>UTENZE LETTE (lette e cartoline autolettura rientrate)</b>					
<b>2008</b>	Letture da rilevare	Rilevate (letturista e autoletture)	Rilevazioni mancanti	% Rilevate (letturista e autoletture)	% Rilevazioni mancanti
<b>gennaio</b>	36.694	29.422	7.272	80%	20%
<b>febbraio</b>	36.705	31.788	4.917	87%	13%
<b>marzo</b>	41.417	36.013	5.404	87%	13%
<b>aprile</b>	50.437	42.796	7.641	85%	15%
<b>maggio</b>	40.026	34.346	5.680	86%	14%
<b>giugno</b>	37.775	31.175	6.600	83%	17%
<b>totali</b>	<b>243.054</b>	<b>205.540</b>	<b>37.514</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>

Infine, se si analizzano le statistiche relative alle cartoline di autolettura, lasciate dai lettori in caso non sia possibile accedere al misuratore, si nota che, rispetto al dato 2007, la percentuale di risposta dei clienti scende dal 28% al 26%.

<b>Autoletture</b>					
<b>2008</b>	avvisi di autolettura lasciati	autoletture rientrate	avvisi non rientrati	% autoletture rientrate	% avvisi non rientrati
<b>gennaio</b>	8.948	2.252	6.696	25%	75%
<b>febbraio</b>	6.647	2.187	4.460	33%	67%
<b>marzo</b>	6.867	2.010	4.857	29%	71%
<b>aprile</b>	8.588	1.836	6.752	21%	79%
<b>maggio</b>	7.138	1.936	5.202	27%	73%



<b>giugno</b>	7.634	1.641	5.993	21%	79%
<b>totali</b>	<b>45.822</b>	<b>11.862</b>	<b>33.960</b>	<b>26%</b>	<b>74%</b>

***Periodicità della fatturazione per normali forniture e tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente (parametri 28 e 29)***

La periodicità della fatturazione è trimestrale, alternando una fattura su consumo stimato ed una di conguaglio, là dove è possibile accedere alla lettura dei contatori o l'utente ha provveduto a rinviare la cartolina d'autolettura opportunamente compilata.

Di norma il tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente è di un trimestre (90 giorni), cioè le modifiche vengono apportate sulla fatturazione successiva. Tuttavia, su richiesta del cliente, è possibile emettere una fattura di correzione anche prima. Nel corso del primo semestre del 2008, per i reclami arrivati nello stesso periodo di riferimento che come tipologia prevedono una rettifica di fatture precedentemente emesse, il tempo medio di rettifica è stato di 14,24 giorni.

Durante lo stesso periodo è stata trattata la quasi totalità dei reclami in giacenza e relativi a periodi antecedenti al 2008.

***Adozione di un sistema di qualità ISO UNI 29000 (parametro 30)***

Nel primo semestre del 2008, dopo aver gradualmente esteso il proprio campo di applicazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000, Acqualatina risulta certificata per i processi di:

- Progettazione, coordinamento e direzione lavori delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato;
- Gestione e manutenzione del processo di depurazione delle acque reflue;
- Progettazione ed erogazione di servizi di analisi per il controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano e delle acque reflue.

In tal modo la società garantisce a tutti gli utenti (persone fisiche, persone giuridiche o Amministrazioni Pubbliche), un miglioramento continuo delle prestazioni termini di maggiore efficienza dei servizi resi.

Le azioni che hanno caratterizzato il primo semestre 2008 sono volte ad un'implementazione continua del Sistema di Gestione Qualità attraverso la progressiva inclusione, nel Sistema, di tutti i processi aziendali.




Il costante monitoraggio dei processi, reso possibile anche grazie ad un'intensa attività di auditing interno, consente di prevenire "non conformità" riscontrate o potenziali e di formulare azioni volte al miglioramento continuo.

Le attività in corso sono inoltre tese mantenere le certificazioni ottenute previo controllo periodico di Enti di Certificazione accreditati.


## ALLEGATO 1

### PROCEDURE PER LA DETERMINAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

E' opportuno ribadire nuovamente che al fine di consentire il calcolo del parametro QUAL, anche se non operante nel primo triennio, e valutare il miglioramento e la parziale applicazione nel secondo triennio, l'attività di redazione delle procedure per monitorare e migliorare costantemente i livelli del servizio è costante.

I registri sono tutti operativi, ad eccezione di quello relativo al parametro DIFF che ha un tempo di ritorno di non meno di 10 anni. Per il calcolo del Parametro QUAL si considererà, quindi, DIFF pari a 1.

Di seguito si trovano i valori dei rispettivi parametri per il primo semestre dell'anno 2008.

Ricordiamo che, a seguito di un'analisi dettagliata degli indici relativi all'anno 2007, la Segreteria Tecnico Operativa, sono state condivise e approvate in via preliminare le ipotesi adottate per il calcolo dei parametri RECL e CONT.

Il parametro RECL (0,94849300) viene calcolato sulla base dei reclami risolti rispetto a quelli fin'ora arrivati, anche se inoltrati in un periodo diverso di riferimento. Pertanto è influenzato dalle azioni poste in essere dal Gestore per il trattamento delle pratiche arretrate, soprattutto in questo semestre ( vedi cap. 4 parametri 23 e 24)

CONT:	0,99987846
INTER:	0,97132608
DIFP:	0,99805380
QUAP:	0,99778492
QUAS :	0,97837612
RECL:	0,94849300


## ALLEGATO 2

### RESOCONTO SUGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO ED IL LORO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (MONITORAGGIO DEGLI INVESTIMENTI)

Il Piano degli Interventi approvato con la delibera dell'ATO del 14 luglio 2006 prevede investimenti, per l'anno 2008, per un importo pari a € 20.152.000, suddivisi per tipologia di intervento, come di seguito riportato.

Voci di spesa	Budget 2008 iniziale	SAC 2008 [K€]	SAC 2008 [%]
Acquedotto	2.547	832	32,7%
Fognatura	3.878	292	7,5%
Depurazione	8.766	1.812	20,7%
Recupero dispersioni	1.283	562	43,8%
Telecontrollo	679	247	36,4%
Manutenzioni Straordinarie	2.999	3.044	101,5%
Cap.23	0	0	
<b>TOTALE</b>	<b>20.152</b>	<b>6.789</b>	<b>33,7%</b>

I principali progetti previsti per l'anno 2008 quali, l'adeguamento al D.lgs 152/06 e potenziamento a 120.000 ae. dell'impianto di Depurazione di Aprilia - via del Campo, l'adeguamento al D.lgs 152/06 e potenziamento a 120.000 ae dell'impianto di depurazione di Latina Est, l'adeguamento e ampliamento Rete fognaria via M.ti Lepini (SS156) e Capograssa, il completamento dell'anello fognario circumlacuale - tratto Torre Paola, il collegamento fognario da Borgo Bainsizza all'impianto di depurazione Piano Rosso, hanno subito forti rallentamenti nella loro realizzazione a causa di difficoltà incontrate nell'ottenimento delle dovute autorizzazioni o, talvolta, a causa di ricorsi intrapresi a seguito dell'espletamento della gara di appalto.

Si ricorda che, con deliberazione atto n. 6 del 14 Luglio 2006 è stata approvata la Revisione del Piano e il Programma degli Interventi per 146 milioni di euro da realizzarsi entro il 2009, è stato protratto fino al 2011.
